



RESOLUCIÓN N° 00013-2024-AAP-JUL

Expediente : 00013-2024-AAP-JUL
Reclamante : [REDACTED]

Juliaca, 13 de diciembre del 2024

VISTO:

El reclamo N° 00013-2024-AAP-JUL, de fecha 06 de diciembre de 2024, interpuesto por [REDACTED] identificada con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (en adelante, el "Aeropuerto").

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante indica que el día 06 de diciembre tenía programado el vuelo H25168 a través de la aerolínea Sky Airlines, por lo que pasó por el área de entrega de equipaje donde el personal no le informó a detalle qué objetos estaban restringidos, siendo el caso que, según afirma, le dieron información genérica. Por ese motivo, debió salir del área restringida, para luego reingresar, por lo que tuvo que realizar un doble pago de tarifa.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por la Reclamante.



Que, en ese contexto, se ha verificado que a las 15:16 horas, la Reclamante ingresa a través del Pórtico Detector de Metales (PDM) sin contratiempo alguno y procede a retirar sus pertenencias. De esta manera, a las 15:18 horas, se dirige a la sala de embarque (zona restringida) siendo el caso que, minutos después, a las 15:28 horas, la Reclamante se acerca al mostrador de la Sala de Embarque N° 2 donde realiza coordinaciones con el personal de la aerolínea en la que viajaría. A partir de ello, la Reclamante y el personal de la aerolínea se dirigen al área de HSB (Siberia) en tanto se había detectado un objeto prohibido en su equipaje de bodega. Una vez culminada dicha gestión, a las 15:38 horas aproximadamente, la Reclamante se dirige nuevamente al Hall Principal (zona pública) a fin de realizar el pago de la TUUA y reingresar a la sala de embarque.

Que, a partir de lo anterior, es necesario dividir el reclamo en dos extremos, el (i) extremo estará referido a la información que se le brinda al pasajero respecto de los objetos prohibidos en el equipo y el (ii) extremo estará referido al cobro de la TUUA al que hace referencia la Reclamante.

Que, respecto al extremo (i) es necesario precisar que, de acuerdo a la RAP 110.245, "el explotador aéreo RAP 121 o 135 que realice transporte aéreo comercial de pasajeros debe describir en su manual de operaciones, la manera a través de la cual informa a los pasajeros acerca de las pertenencias peligrosas que está prohibido transporten a bordo de sus aeronaves". Además, se añade que dicho explotador aéreo debe "(...) informar a los pasajeros con ejemplos visuales de mercancías peligrosas cuyo transporte a bordo una aeronave esté prohibido, en los siguientes lugares: 1) donde se emitan pasajes; 2) donde se emitan tarjetas de embarque; 3) donde se reciba el equipaje de bodega de los pasajeros (...)".

Que, en virtud de lo anterior, la aerolínea cuenta con carteles informativos en el Hall Principal del Aeropuerto, tal como se observa a continuación:





Que, en ese sentido, es correcto afirmar que todos los pasajeros cuentan con la información necesaria para tener conocimiento sobre qué objetos es posible llevar y cuáles no en el equipaje de bodega.

Que, respecto del extremo (ii), es necesario mencionar que el cobro de la TUUA se realiza por reingreso a la sala de embarque, por lo que, al haber salido la Reclamante de esta y luego haber retornado, correspondía que dicho pago se realice.

Que, sin perjuicio de lo anterior, es necesario mencionar que, esta situación no fue comunicada por la Aerolínea a la Jefatura de Seguridad del Aeropuerto, siendo el caso que la misma, por tratarse de una situación excepcional, pudo haber realizado las gestiones necesarias – en virtud de acuerdos con las diferentes aerolíneas que operan en el Aeropuerto – a fin de que no se realice un reingreso a la sala de embarque, y, por tanto, no se realice el cobro adicional de la TUUA.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo en tanto correspondía realizar el cobro de la TUUA al reingresar a la sala de embarque. Sin embargo, se deja a salvo el derecho de la Reclamante a efectos de interponer un reclamo ante la línea aérea en tanto esta pudo haber notificado de la situación a la Jefatura de Seguridad a fin de evitar que la pasajera haga un reingreso a la zona restringida, lo que implicaba este nuevo cobro.



Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 00013-2024-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.